

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2026

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"यह दस्तावेज़ मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ का एक अनुवाद है। इसे पूरी नीयत और सावधानी के साथ तैयार किया गया है और केवल पाठक की सुविधा के लिए दिया गया है, ताकि वे मूल सामग्री को आसानी से समझ सकें। हालाँकि, अनुवाद को उपयोगी बनाने की पूरी कोशिश की गई है, फिर भी कंपनी इस अनुवाद में किसी भी प्रकार की गलती, छूट या असंगति के लिए कोई ज़िम्मेदारी नहीं लेती है। यदि किसी पाठ की सख्त, कानूनी या बिल्कुल सटीक व्याख्या की आवश्यकता हो, तो पाठकों को सलाह दी जाती है कि वे स्वयं किसी आधिकारिक और प्रमाणित अनुवाद की व्यवस्था करें। यदि इस अनुवादित संस्करण और मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ के बीच किसी भी प्रकार का अंतर या विवाद पाया जाता है, तो मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ ही एकमात्र मान्य और प्रभावी माना जाएगा।"

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2026

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित और किफायती समाधान हेतु एक योजना, जो बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35ए, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45एल, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 तथा क्रेडिट सूचना कंपनियों (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 11 के अंतर्गत है।

अध्याय I प्रारंभिक

1. संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, विस्तार और अनुप्रयोग

(1) इस योजना को भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना (आरबी-आईओएस), 2026 कहा जाएगा। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु एक किफायती, त्वरित और गैर-विवादात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

(2) यह योजना 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी होगी।

(3) यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी:

(a) सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, राज्य सहकारी बैंक, केंद्रीय सहकारी बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक तथा गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तिथि के अनुसार ₹50 करोड़ और उससे अधिक है।

(b) सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों, कोर निवेश कंपनी (सीआईसी), अवसंरचना ऋण निधि-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-अवसंरचना वित्त कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), गैर-परिचालन वित्तीय होल्डिंग कंपनी (एनओएफएचसी), प्राइमरी डीलर (पीडी), मॉर्गेज गारंटी कंपनियाँ (एमजीसी) को छोड़कर) जो

(i) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या

(ii) ग्राहक संपर्क रखती हैं तथा जिनकी परिसंपत्ति का आकार पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तिथि के अनुसार ₹100 करोड़ और उससे अधिक है।

(c) सभी गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता।

(d) क्रेडिट सूचना कंपनियाँ।

2. योजना का निलंबन

(1) भारतीय रिज़र्व बैंक, यदि उसे ऐसा करना उचित प्रतीत हो, तो आदेश द्वारा निर्दिष्ट अवधि के लिए योजना की सभी या किसी भी धाराओं के संचालन को सामान्य रूप से या किसी निर्दिष्ट विनियमित संस्था के संबंध में निलंबित कर सकता है।

(2) भारतीय रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, उपर्युक्त निलंबन की अवधि को समय-समय पर अपनी उपयुक्त समझ के अनुसार बढ़ा सकता है।

3. परिभाषाएँ

(1) इस योजना में, जब तक प्रसंग से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(a) "अपील प्राधिकारी" से अभिप्राय भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से है;

(b) "अपील प्राधिकारी सचिवालय" से अभिप्राय भारतीय रिज़र्व बैंक का उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग है, जो इस योजना का संचालन करता है;

(c) "अधिकृत प्रतिनिधि" से अभिप्राय ऐसा व्यक्ति है, जो अधिवक्ता न हो और जिसे शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने हेतु लिखित रूप में विधिवत नियुक्त और अधिकृत किया गया हो, ताकि वह आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष कार्यवाही में उपस्थित हो सके;

(d) "अवार्ड" से अभिप्राय योजना की धारा 15 के अंतर्गत आरबीआई ओम्बुड्समन द्वारा विनियमित संस्था को उसकी बाध्यताओं के विशिष्ट पालन हेतु निर्धारित समय सीमा के भीतर जारी निर्देश से है;

(e) "बैंक" से अभिप्राय बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में परिभाषित 'बैंकिंग कंपनी', 'संबंधित नया बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' तथा धारा 56 (सी) के अंतर्गत परिभाषित 'सहकारी बैंक' से है, जो योजना के अंतर्गत शामिल है, परंतु इसमें समाधानाधीन या परिसमापनाधीन बैंक या सर्वसमावेशी निर्देशों के अधीन बैंक शामिल नहीं हैं;

- (f) "शिकायत" से अभिप्राय किसी विनियमित संस्था द्वारा सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए उसके ग्राहक या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा लिखित रूप में प्रस्तुत अभ्यावेदन से है, जिसमें योजना के प्रावधानों के अंतर्गत राहत की मांग की गई हो;
- (g) "क्रेडिट सूचना कंपनी" से अभिप्राय कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित कंपनी से है, जिसे क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 5 की उपधारा (2) के अंतर्गत पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया हो;
- (h) "ग्राहक" से अभिप्राय उस व्यक्ति से है जो किसी विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा का उपयोग करता है या उसके लिए आवेदन करता है;
- (i) "सेवा में कमी" से अभिप्राय किसी ऐसी सेवा में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसे विनियमित संस्था वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए बाध्य है, चाहे उससे ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो या न हो;
- (j) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) से अभिप्राय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-1 (एफ) में परिभाषित और भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत ऐसी एनबीएफसी से है, जो योजना के अंतर्गत शामिल है, परंतु इसमें समाधानाधीन या परिसमापनाधीन एनबीएफसी अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अधीन एनबीएफसी शामिल नहीं हैं।
- (k) "गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता" से अभिप्राय कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित ऐसी कंपनी से है, जिसे प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता के रूप में कार्य करने हेतु भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 7(1) के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया हो;
- (l) "आरबीआई उप ओम्बुड्समन" से अभिप्राय योजना के खंड 4 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस रूप में नियुक्त व्यक्ति से है;
- (m) "आरबीआई ओम्बुड्समन" से अभिप्राय योजना के खंड 4 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस रूप में नियुक्त व्यक्ति से है;
- (n) "विनियमित संस्था" से अभिप्राय योजना में परिभाषित बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता या क्रेडिट सूचना कंपनी से है, अथवा ऐसी किसी अन्य संस्था से है जिसे समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जाए, बशर्ते कि वह योजना के अंतर्गत अपवर्जित न हो;

(o) "अस्वीकृत शिकायतें" से अभिप्राय उन शिकायतों से है जिन्हें योजना के खंड 16 में निर्दिष्ट प्रावधानों के अंतर्गत बंद किया गया हो;

(p) "समझौता" से अभिप्राय योजना के खंड 14 के अंतर्गत प्रक्रियाओं के परिणाम से है;

(q) "भारतीय रिज़र्व बैंक" से अभिप्राय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के अंतर्गत स्थापित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।

(2) योजना में प्रयुक्त वे शब्द और अभिव्यक्तियाँ, जिन्हें परिभाषित नहीं किया गया है, परंतु जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 अथवा उपर्युक्त अधिनियमों के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियमों, दिशानिर्देशों या निर्देशों में परिभाषित हैं, उन्हें क्रमशः वही अर्थ प्राप्त होंगे जो उनमें निर्दिष्ट किए गए हैं।

अध्याय II

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2026 के अंतर्गत कार्यालय

4. आरबीआई ओम्बुड्समन और आरबीआई उप ओम्बुड्समन की नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) भारतीय रिज़र्व बैंक योजना के अंतर्गत उन्हें सौंपे गए कार्यों के निर्वहन हेतु अपने एक या अधिक अधिकारियों को आरबीआई ओम्बुड्समन और आरबीआई उप ओम्बुड्समन के रूप में नियुक्त कर सकता है।
- (2) आरबीआई ओम्बुड्समन या आरबीआई उप ओम्बुड्समन की नियुक्ति, जैसा लागू हो, सामान्यतः एक बार में तीन वर्ष की अवधि के लिए की जाएगी।

5. आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय का स्थान

- (1) आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे जिन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जाएगा।
- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु आरबीआई ओम्बुड्समन किसी शिकायत के संबंध में आवश्यक और उपयुक्त समझे जाने वाले स्थानों पर तथा उपयुक्त तरीके से बैठकें आयोजित कर सकता है।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र

- (1) भारतीय रिज़र्व बैंक योजना के अंतर्गत दायर शिकायतों को प्राप्त करने और उनका प्रसंस्करण करने हेतु, अपने निर्णयानुसार, एक या अधिक स्थानों पर केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा।
- (2) योजना के अंतर्गत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएंगी। ई-मेल¹ तथा भौतिक रूप, जिसमें डाक या हाथ से दी गई शिकायतें शामिल हैं, के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र² को संबोधित कर भेजा जाएगा।

7. आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में कार्मिक व्यवस्था

भारतीय रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ उपलब्ध हो तथा इसका व्यय वहन करेगा।

1 crpc@rbi.org.in

2 केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017

अध्याय III

आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप ओम्बुड्समन की शक्तियाँ और कार्य

8. शक्तियाँ और कार्य

- (1) आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप ओम्बुड्समन विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेगा।
- (2) शिकायतों पर विचार करते समय आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप ओम्बुड्समन बैंकिंग कानून और प्रथाओं के सिद्धांतों के साथ-साथ समय-समय पर विनियमित संस्थाओं को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों, आदेशों, दिशानिर्देशों या विनियमों तथा अन्य प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखेगा।
- (3) आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष लाए जाने वाले विवाद की राशि पर कोई सीमा नहीं है, जिसके संबंध में आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप ओम्बुड्समन समझौता कराने या अवार्ड पारित करने की सुविधा प्रदान कर सकता है। हालाँकि, शिकायतकर्ता द्वारा झेले गए किसी परिणामी नुकसान के लिए आरबीआई ओम्बुड्समन अधिकतम ₹30 लाख तक क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति रखता है। इसके अतिरिक्त, आरबीआई ओम्बुड्समन के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय, उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा आदि, यदि कोई हो, के लिए अधिकतम ₹3 लाख तक क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति भी होगी।
- (4) आरबीआई ओम्बुड्समन के पास सभी शिकायतों की जाँच करने और उन्हें बंद करने की शक्ति होगी।
- (5) आरबीआई उप ओम्बुड्समन के पास योजना के खंड 10 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों तथा योजना के खंड 14(8)(a) से 14(8)(c) के प्रावधानों के अनुसार निस्तारित शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी।
- (6) आरबीआई ओम्बुड्समन के पास यह शक्ति होगी कि वह उस विनियमित संस्था को, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, छोड़कर किसी अन्य विनियमित संस्था को भी शिकायत का पक्षकार बना सके, यदि आरबीआई ओम्बुड्समन की राय में ऐसी विनियमित संस्था ने किसी कार्य, लापरवाही या चूक के कारण भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किसी निर्देश, आदेश, दिशानिर्देश या विनियम का पालन करने में विफलता की हो।
- (7) भारतीय रिज़र्व बैंक, सार्वजनिक हित में, योजना के अंतर्गत कार्यप्रणाली और गतिविधियों पर वार्षिक प्रतिवेदन को अपनी उपयुक्त समझ के अनुसार प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक, जो किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी से प्रभावित हुआ हो, योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(सी) में परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. शिकायत की ग्राह्यता के आधार

(1) योजना के अंतर्गत शिकायत तभी ग्राह्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूर्ण हों:

(a) शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बुड्समन को संबोधित हो। हालाँकि, इसमें वह संचार शामिल नहीं होगा जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक को केवल प्रति में चिह्नित/अनुमोदित किया गया हो (चाहे ई-मेल द्वारा या भौतिक रूप में); और

(b) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता को छोड़कर, जब तक अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो) के माध्यम से दर्ज की गई हो; और

(c) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता हो; और

(d) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण प्रकृति की न हो; और

(e) शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पूर्व संबंधित विनियमित संस्था को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो, जिसका प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके; और

(f) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के पश्चात 30 दिनों के भीतर या भारतीय रिज़र्व बैंक, नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया, या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट समय (यदि कोई हो), जो भी अधिक हो, के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; अथवा शिकायतकर्ता विनियमित संस्था द्वारा दिए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; और

(g) शिकायत, उप-खंड (1)(एफ) में निर्दिष्ट समयसीमा की समाप्ति की तिथि या संबंधित विनियमित संस्था से अंतिम संचार की तिथि, जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बुड्समन को की गई हो; और

- (h) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जो पहले से आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
- (i) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जिसका पहले ही आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
- (j) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जो पहले से किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
- (k) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जिसका पहले ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
- (l) विनियमित संस्था को की गई शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 में निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पूर्व की गई हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (1)(जे) और (1)(के) के प्रयोजनों के लिए, उसी शिकायत से संबंधित शिकायत में वे आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं होंगी जो किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित हों या जिनका निर्णय हो चुका हो, अथवा किसी आपराधिक अपराध में प्रारंभ की गई पुलिस जाँच।

(2) निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें योजना के दायरे से बाहर होंगी:

- (a) विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या विवेक से संबंधित मामले;
- (b) किसी विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- (c) विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें।
- (d) किसी विनियमित संस्था द्वारा किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक अथवा विधि प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- (e) ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक अधिकार क्षेत्र में नहीं आती;
- (f) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- (g) विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- (h) ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; तथा

- (i) ऐसी शिकायत जो योजना के अंतर्गत शामिल न की गई विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित हो।
- (3) उप-खंड (1) में निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतें तथा उप-खंड (2) में उल्लिखित शिकायतें, बिना आगे की जाँच के, प्रारंभ में ही ग्राह्य न होने के आधार पर अस्वीकार कर दी जाएँगी और शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना दी जाएगी।

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- (1) शिकायत पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- (2) शिकायत ई-मेल³ या भौतिक माध्यम से भी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र⁴ को प्रस्तुत की जा सकती है। भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि के विधिवत हस्ताक्षर होना आवश्यक है। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से प्रस्तुत शिकायत परिशिष्ट में निर्दिष्ट प्रारूप में होगी।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जाँच, ग्राह्यता और पंजीकरण

- (1) पोर्टल पर दर्ज शिकायतें, शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी और उत्तरों के आधार पर, केवल योजना के अंतर्गत मूलभूत ग्राह्यता आवश्यकताओं के सत्यापन हेतु सीमित प्रणाली-आधारित सत्यापन के अधीन होंगी।

बशर्ते कि यदि ऐसे प्रणाली-आधारित सत्यापन के आधार पर शिकायत खंड 10 के अंतर्गत ग्राह्य न पाई जाए, तो उसे योजना के अंतर्गत शिकायत के रूप में पंजीकरण के लिए अयोग्य माना जाएगा और प्रारंभ में ही अस्वीकार कर दिया जाएगा तथा शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना दी जाएगी।

- (2) केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र ई-मेल और भौतिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों का सत्यापन करेगा तथा योजना के अंतर्गत उनकी ग्राह्यता का आकलन करेगा। ऐसी जाँच केवल ग्राह्यता के आकलन तक सीमित होगी और इसे शिकायत के गुण-दोष पर विचार नहीं माना जाएगा। यह—

(a) जहाँ प्रस्तुतिकरण में सेवा में किसी कमी का संकेत न हो और वह सुझाव, प्रश्न आदि की प्रकृति का हो, उसे योजना के अंतर्गत “अमान्य शिकायत” माना जाएगा और प्रारंभ में ही अस्वीकार कर दिया जाएगा तथा शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना दी जाएगी;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017

(b) जहाँ शिकायत खंड 10 में निर्दिष्ट ऐसे अ-ग्राहता के आधारों के अंतर्गत आती हो जिन्हें केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में बंद करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया गया हो, उसे प्रारंभ में ही अस्वीकार कर दिया जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना दी जाएगी।

बशर्ते कि उप-खंड (ए) और (बी) के अंतर्गत आने वाले मामलों में प्रस्तुतिकरण/शिकायत को योजना के अंतर्गत शिकायत के रूप में पंजीकरण हेतु अयोग्य माना जाएगा।

(3) केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में प्रसंस्करण के दौरान योजना के खंड 10 के अंतर्गत अ-ग्राह्य पाई गई शिकायतों को, अ-ग्राहता के आधार बताते हुए, शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना के साथ अस्वीकार कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि केवल खंड 10 के ऐसे उप-खंड, जिनके बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक द्वारा निर्णय लिया गया हो, उन्हें केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र द्वारा अस्वीकार किया जाएगा।

(4) जहाँ शिकायत उप-खंड (1) या उप-खंड (2), जैसा लागू हो, के अंतर्गत अस्वीकार नहीं की जाती है, वहाँ उसे पंजीकृत कर योजना के अंतर्गत परीक्षण और निस्तारण हेतु आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय को सौंपा जाएगा।

(5) उप-खंड (4) के अंतर्गत शिकायत का पंजीकरण और उसे आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय को सौंपा जाना, ग्राहता के निर्धारण के रूप में नहीं माना जाएगा। यदि परीक्षण के दौरान कोई शिकायत खंड 10 के अंतर्गत अ-ग्राह्य पाई जाती है, तो आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय योजना के प्रावधानों के अनुसार, शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना देते हुए, शिकायत को अस्वीकार करेगा।

13. सूचना मांगने की शक्ति

(1) खंड 12(4) के अनुसार पंजीकृत और आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय को सौंपे गए शिकायत की प्रति, जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, उसे भी भेजी जाएगी और उससे खंड 14(2) में निर्दिष्ट समय के भीतर लिखित उत्तर प्रस्तुत करने का निर्देश दिया जाएगा।

(2) आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्यों के निर्वहन हेतु, जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत की गई है या विवाद का पक्षकार किसी अन्य विनियमित संस्था से, शिकायत से संबंधित कोई भी सूचना या उसके पास उपलब्ध किसी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकता है।

बशर्ते कि यदि कोई विनियमित संस्था पर्याप्त कारण के बिना इस अनुरोध का पालन करने में विफल रहती है, तो यह माना जाएगा कि उस विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने हेतु कोई सूचना या कोई अभ्यावेदन नहीं है।

(3) आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय अपने कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान उसके ज्ञान या कब्जे में आने वाली सूचना या दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा और ऐसी सूचना या दस्तावेज किसी भी व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगा, सिवाय इसके कि कानून द्वारा अन्यथा अपेक्षित हो या ऐसी सूचना या दस्तावेज प्रदान करने वाले व्यक्ति की सहमति प्राप्त हो।

बशर्ते कि इस उप-खंड में निहित कोई भी बात आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय को कार्यवाही के पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत सूचना या दस्तावेज एक-दूसरे को, प्राकृतिक न्याय और निष्पक्षता के सिद्धांतों का पालन करने हेतु आवश्यक सीमा तक, प्रकट करने से नहीं रोकेगी;

यह भी बशर्ते कि इस उप-खंड के प्रावधान उस प्रकटीकरण या सूचना पर लागू नहीं होंगे जो आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को दी गई हो या किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष दायर की गई हो।

14. शिकायतों का समाधान

(1) चूँकि योजना का उद्देश्य लागत-प्रभावी और त्वरित शिकायत निवारण प्रदान करना है, इसलिए योजना के अंतर्गत कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी नियम से बंधित नहीं होगी।

(2) विनियमित संस्था, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में किए गए कथनों के संबंध में अपना लिखित उत्तर, उस पर आधारित दस्तावेजों की प्रतियों सहित, 15 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

बशर्ते कि आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय, विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध पर, उसका लिखित उत्तर और दस्तावेज प्रस्तुत करने हेतु उपयुक्त समझी जाने वाली अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

(3) यदि विनियमित संस्था उप-खंड (2) में निर्दिष्ट समय के भीतर अपना लिखित उत्तर और दस्तावेज प्रस्तुत करने में चूकती या विफल रहती है, तो आरबीआई ओम्बुड्समन अभिलेख पर उपलब्ध दस्तावेजों/सामग्री के आधार पर एकतरफा कार्यवाही कर सकता है और निर्णय पारित कर सकता है।

(4) आरबीआई ओम्बुड्समन या, जैसा लागू हो, आरबीआई उप-ओम्बुड्समन, शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सहमति द्वारा शिकायत के निपटान को सुगम बनाने का प्रयास करेंगे। ऐसी कार्यवाही के दौरान, शिकायत के पक्षकार प्रासंगिक दस्तावेज या सामग्री निर्धारित समय के भीतर प्रस्तुत करने के संबंध में आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय द्वारा जारी परामर्श का पालन करेंगे।

(5) शिकायत के निपटान को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से, आरबीआई ओम्बुड्समन या आरबीआई उप-ओम्बुड्समन यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा प्रस्तुत लिखित उत्तर या सहायक दस्तावेज़/सामग्री, शिकायत से संबंधित होने की सीमा तक, दूसरे पक्ष को उपलब्ध कराई जाए तथा उपयुक्त समझी जाने वाली प्रक्रिया का पालन करते हुए अतिरिक्त समय प्रदान किया जाए।

(6) आरबीआई ओम्बुड्समन, यदि आवश्यक समझे और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, किसी भी चरण में विनियमित संस्था को ऐसा परामर्श जारी कर सकता है जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान और निपटान संभव हो, और

(a) यदि विनियमित संस्था निर्धारित समय के भीतर परामर्श का पालन करते हुए आवश्यक कार्रवाई करती है और शिकायतकर्ता उसे स्वीकार कर लेता है, तो शिकायत को खंड 14(8)(b) के अंतर्गत बंद कर दिया जाएगा;

(b) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर उत्तर नहीं देता या कोई आपत्ति उठाता है जो निराधार पाई जाती है, तो शिकायत को क्रमशः खंड 14(8)(a) या खंड 14(8)(d) के अंतर्गत बंद कर दिया जाएगा।

(7) जहाँ आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप-ओम्बुड्समन की यह राय हो कि दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़/सामग्री और लिखित अभ्यावेदन निपटान पर पहुँचने के लिए पर्याप्त नहीं हैं, वहाँ आवश्यक समझे जाने पर शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ सुलह बैठक आरंभ की जा सकती है। यदि ऐसी बैठक आयोजित होती है और उससे शिकायत का पारस्परिक रूप से स्वीकार्य निपटान होता है, तो बैठक की कार्यवाही अभिलिखित की जाएगी और पक्षकारों द्वारा इस कथन के साथ हस्ताक्षरित की जाएगी कि वे निपटान से सहमत हैं।

बशर्ते कि ऐसी बैठक आरबीआई ओम्बुड्समन की उपस्थिति में तथा पक्षकारों की व्यक्तिगत या ऑनलाइन उपस्थिति में आयोजित की जाएगी।

(8) खंड 8(5) के प्रावधानों के अधीन, शिकायत को आरबीआई ओम्बुड्समन/आरबीआई उप-ओम्बुड्समन द्वारा बंद किया जाएगा जब:

(a) शिकायत के सभी पहलुओं का उनके हस्तक्षेप के परिणामस्वरूप विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण रूप से निपटान कर दिया गया हो; या

(b) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय अभिलिखित कर सकता है) यह सहमति दी हो कि शिकायत के समाधान की विधि और सीमा संतोषजनक है; या

- (c) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो; या
- (d) शिकायतकर्ता ने प्रदान किए गए समाधान पर आंशिक या पूर्ण आपत्ति की हो, परंतु आरबीआई ओम्बुड्समन की राय में वे आपत्तियाँ पर्याप्त आधार नहीं रखती हों; या
- (e) विनियमित संस्था ने शिकायत में उठाए गए कुछ मुद्दों का समाधान कर दिया हो और शेष मुद्दे, आरबीआई ओम्बुड्समन की राय में, या तो योजना के दायरे से बाहर हों, या विनियमित संस्था की ओर से सेवा में किसी कमी से संबंधित न हों, या आगे विचार के योग्य न हों।

15. आरबीआई ओम्बुड्समन द्वारा निर्णय

(1) जब तक शिकायत को खंड 16 के अंतर्गत अस्वीकार न कर दिया जाए, आरबीआई ओम्बुड्समन निम्न परिस्थितियों में निर्णय पारित करेगा:

- (a) खंड 14(3) में उल्लिखित अनुसार विनियमित संस्था द्वारा दस्तावेज़/सूचना प्रस्तुत न किए जाने की स्थिति में; या
- (b) आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष प्रस्तुत दस्तावेज़ों और सामग्री के आधार पर मामला खंड 14(8) के अंतर्गत समाधान तक न पहुँचने की स्थिति में।

बशर्ते कि निर्णय पारित करने से पूर्व दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर (मौखिक या लिखित) प्रदान किया जाएगा।

(2) निर्णय में, अन्य बातों के साथ, विनियमित संस्था को उसके दायित्वों के विशिष्ट पालन हेतु निर्देश, यदि कोई हों, तथा इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता द्वारा झेली गई किसी भी हानि के लिए विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता को देय क्षतिपूर्ति की राशि, यदि कोई हो, जो खंड 8(3) में निर्दिष्ट है, शामिल होगी।

(3) निर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को भेजी जाएगी।

(4) उप-खंड (1) के अंतर्गत पारित निर्णय तब तक निष्प्रभावी और अमान्य रहेगा जब तक कि शिकायतकर्ता, निर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर, संबंधित विनियमित संस्था को अपने दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में निर्णय की स्वीकृति-पत्र प्रस्तुत नहीं करता।

बशर्ते कि यदि शिकायतकर्ता ने खंड 17 के उप-खंड (3) के अंतर्गत अपील दायर की है, तो वह ऐसी स्वीकृति प्रस्तुत नहीं कर सकता।

(5) विनियमित संस्था, शिकायतकर्ता से स्वीकृति-पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर, निर्णय का अनुपालन करेगी और अनुपालन की सूचना आरबीआई ओम्बुड्समन को देगी या खंड 17 के प्रावधानों के अधीन अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर करेगी।

16. शिकायत की अस्वीकृति

(1) आरबीआई ओम्बुड्समन या आरबीआई उप-ओम्बुड्समन किसी भी चरण पर शिकायत को अस्वीकार कर सकते हैं यदि यह पाया जाए कि:

- (a) शिकायत खंड 10 के अंतर्गत ग्राह्य नहीं है; या
- (b) शिकायत वैध शिकायत नहीं है क्योंकि इसमें सेवा में किसी कमी का संकेत नहीं है और यह सुझाव, प्रश्न आदि की प्रकृति की है; या
- (c) उसी कारण-कार्रवाई के संबंध में कोई मामला किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष दायर किया गया है, जबकि योजना के अंतर्गत शिकायत की जाँच की जा रही है।

(2) आरबीआई ओम्बुड्समन किसी भी चरण पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि उसकी राय में:

- (a) सेवा में कोई कमी नहीं है; या
- (b) परिणामी हानि के लिए माँगी गई क्षतिपूर्ति, खंड 8(3) में दर्शाई गई सीमा से अधिक है, जिसे प्रदान करने का अधिकार आरबीआई ओम्बुड्समन को नहीं है; या
- (c) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत का यथोचित परिश्रम के साथ अनुसरण नहीं किया गया है; या
- (d) शिकायत पर्याप्त कारण के बिना है; या
- (e) शिकायत के निर्णय हेतु विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्य पर विचार आवश्यक है तथा आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष कार्यवाही ऐसे निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; या
- (f) शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि, क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

17. अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील

(1) खंड 15(1)(ए) के अंतर्गत जारी निर्णय के विरुद्ध विनियमित संस्था को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(2) खंड 15(1)(बी) के अंतर्गत पारित निर्णय से व्यथित विनियमित संस्था, शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति-पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकती है;

- (a) अपील केवल कार्यकारी निदेशक/समकक्ष पदाधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही विनियमित संस्था द्वारा दायर की जा सकती है।
- (b) यदि अपीलीय प्राधिकरण संतुष्ट हो कि विनियमित संस्था के पास निर्धारित समय में अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

(3) खंड 15(1) के अंतर्गत पारित निर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता, निर्णय की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकता है।

बशर्ते कि यदि अपीलीय प्राधिकरण संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय में अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

(4) अपीलीय प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जाँच और प्रक्रिया करेगा।

(5) अपीलीय प्राधिकरण, पक्षकारों को सुनवाई का यथोचित अवसर (मौखिक या लिखित) प्रदान करने के पश्चात:

(a) अपील को निरस्त करना; या

(b) अपील को स्वीकार करना और आरबीआई ओम्बुड्समन के निर्णय को निरस्त करना; या

(c) मामले को अपीलीय प्राधिकरण द्वारा आवश्यक या उचित समझे गए निर्देशों के अनुसार नए निस्तारण हेतु आरबीआई ओम्बुड्समन को वापस भेजना; या

(d) निर्णय में संशोधन करना और संशोधित निर्णय को प्रभावी बनाने हेतु आवश्यक निर्देश जारी करना; या

(e) ऐसा कोई अन्य आदेश पारित करना जिसे वह उपयुक्त समझे।

(6) अपीलीय प्राधिकरण का आदेश, खंड 15 के अंतर्गत आरबीआई ओम्बुड्समन द्वारा पारित निर्णय या खंड 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करने वाले आदेश, अथवा अन्य किसी आदेश के समान प्रभाव वाला होगा, जैसा भी लागू हो।

18. जनसामान्य की जानकारी हेतु योजना की प्रमुख विशेषताओं का विनियमित संस्था द्वारा प्रदर्शन

(1) जिस विनियमित संस्था पर यह योजना लागू होती है, वह योजना के सुचारु कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए योजना के अंतर्गत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन करेगी, अन्यथा रिज़र्व बैंक आवश्यक समझी जाने वाली कार्रवाई कर सकता है।

(2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी, जिसका पद सामान्य प्रबंधक या समकक्ष से कम नहीं होगा और जो विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने तथा उसके विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में उसकी ओर से जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उत्तरदायी होगा। विनियमित संस्था परिचालन दक्षता के लिए प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता हेतु अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति भी कर सकती है। मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति या संपर्क विवरण में किसी भी परिवर्तन की सूचना, उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक को पूर्व में या आपात स्थिति में परिवर्तन के तुरंत बाद दी जाएगी।

ऐसे किसी भी परिवर्तन से पूर्व अथवा आपात स्थिति में परिवर्तन के तुरंत बाद, इसकी सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग को दी जाएगी।

(3) विनियमित संस्था अपने ग्राहकों के हित में अपनी शाखाओं/व्यवसाय किए जाने वाले स्थानों पर प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल आईडी) तथा केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र का पता, साथ ही आरबीआई ओम्बुड्समन शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का लिंक अपनी वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेगी।

(4) जिस विनियमित संस्था पर यह योजना लागू होती है, वह यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रमुख विशेषताएँ अंग्रेज़ी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं तथा उन स्थानों पर जहाँ व्यवसाय किया जाता है, प्रमुख रूप से इस प्रकार प्रदर्शित की जाएँ कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के संबंध में पर्याप्त जानकारी प्राप्त हो सके।

(5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध हो ताकि अनुरोध करने पर ग्राहक को संदर्भ हेतु प्रदान की जा सके।

(6) योजना की प्रमुख विशेषताएँ, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण विनियमित संस्था की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएँगे और उन्हें अद्यतन रखा जाएगा।

अध्याय V विविध

19. योजना में कठिनाइयों का निवारण

यदि योजना के प्रावधानों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो भारतीय रिज़र्व बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, या क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005, अथवा इस योजना से असंगत न होने वाले ऐसे प्रावधान कर सकता है, जिन्हें वह किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक या उपयुक्त समझे।

20. विद्यमान योजनाओं का निरसन और लंबित कार्यवाहियों पर उनका अनुप्रयोग

- (1) भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2021, दिनांक 01 जुलाई 2026 से निरस्त मानी जाएगी।
- (2) 01 जुलाई 2026 से पूर्व प्राप्त शिकायतों का निपटान, उक्त योजना के अंतर्गत लिए गए निर्णयों से उत्पन्न अपीलें तथा उनके अंतर्गत जारी पुरस्कारों का क्रियान्वयन भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2021 के प्रावधानों और उसके अंतर्गत जारी भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों द्वारा ही संचालित होते रहेंगे।

शिकायत प्रपत्र

आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष ऑनलाइन और ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने हेतु प्रपत्र।

भाग ए: शिकायत दर्ज करने हेतु मार्गदर्शन

उक्त योजना के अंतर्गत प्रमुख अनिवार्य आवश्यकताएँ नीचे सूचीबद्ध हैं, जिनका पालन आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष शिकायत दर्ज करते समय शिकायतकर्ताओं द्वारा किया जाना आवश्यक है, और यदि इनका पालन नहीं किया जाता है तो शिकायतों की अस्वीकृति/समापन हो सकता है (विस्तृत जानकारी हेतु योजना का पूर्ण पाठ, जो https://cms.rbi.org.in पर उपलब्ध है, देखा जा सकता है):

1. शिकायतकर्ता को अनिवार्य रूप से अपनी शिकायत पहले उसी विनियमित संस्था के समक्ष दर्ज करनी होगी जिसके विरुद्ध उसे शिकायत है। यदि ऐसा नहीं किया गया है और शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष दर्ज की जाती है, तो ऐसी शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

शिकायत दर्ज करने की समय-सीमा

2. आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष शिकायत निम्न स्थिति में दर्ज की जा सकती है:
 - (i) यदि विनियमित संस्था से आरबीआई/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (जहाँ लागू हो) में निर्धारित समय-सीमा के भीतर या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर, जो भी बाद में हो, कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो; अथवा शिकायतकर्ता विनियमित संस्था से प्राप्त उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; तथा
 - (ii) शिकायत उपर्युक्त (i) में निर्दिष्ट समय-सीमा समाप्त होने की तिथि से या संबंधित विनियमित संस्था से अंतिम संचार की तिथि से, जो भी बाद में हो, 90 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष की गई हो; तथा;
 - (iii) विनियमित संस्था को की गई शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 में निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पूर्व की गई हो।

शिकायत दर्ज करने के लिए अधिवक्ता की सेवाओं का उपयोग

3. शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष अपने अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में किसी अन्य व्यक्ति/व्यक्तियों की सहायता ले सकता/सकती है, परंतु वह व्यक्ति अधिवक्ता नहीं होना चाहिए।

योजना के अंतर्गत देय क्षतिपूर्ति की राशि

4. (i) योजना के अंतर्गत विचार किए जाने वाले विवाद में सम्मिलित राशि की कोई सीमा नहीं है।
- (ii) योजना के अंतर्गत परिणामी हानि के लिए अधिकतम ₹30 लाख तक क्षतिपूर्ति का प्रावधान है।
- (iii) योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए अधिकतम ₹3 लाख तक क्षतिपूर्ति का प्रावधान है।

शिकायत दर्ज करने हेतु आवश्यक दस्तावेज

5. शिकायत दर्ज करते समय सामान्यतः निम्न दस्तावेज आवश्यक होते हैं और शिकायत प्रपत्र भरने से पहले इन्हें तैयार रखना चाहिए:
 - a) संस्था के समक्ष दर्ज की गई शिकायत की प्रति
 - b) संस्था से प्राप्त उत्तर की प्रति (यदि प्राप्त हो)
 - c) शिकायत से संबंधित कोई अन्य दस्तावेज

शिकायत कहाँ/कैसे दर्ज करें

6. आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष शिकायत निम्न तीन तरीकों से दर्ज की जा सकती है: (i) ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल(<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से; या(ii) ईमेल द्वारा: [crpc@rbi.org.in]; या(iii) समर्थक दस्तावेजों सहित भरा हुआ शिकायत प्रपत्र डाक/कूरियर द्वारा निम्न पते पर भेजकर: सेंट्रलाइज्ड रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017।

अधिक जानकारी कहाँ / कैसे प्राप्त करें

7. संपर्क केंद्र, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ टोल फ्री नंबर #14448 पर शिकायतकर्ताओं को योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रदान करने हेतु 24x7 उपलब्ध है। संपर्क केंद्र के कार्मिकों से जुड़ने की सुविधा सोमवार से शनिवार तक, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर, प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक अंग्रेज़ी, हिंदी तथा दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

भाग बी: आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष दर्ज की जाने वाली शिकायत का प्रपत्र

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

जहाँ अन्यथा संकेतित न हो, वहाँ सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं।

आरबीआई ओम्बुड्समन

महोदया/महोदय

घोषणा – मैं शिकायत समाधान के उद्देश्य से अपने व्यक्तिगत डेटा के संकलन, प्रसंस्करण, भंडारण तथा उपयोग के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को अपनी स्वतंत्र, विशिष्ट और सूचित सहमति प्रदान करता/करती हूँ (कृपया टिक चिह्न लगाएँ)।

हाँ	नहीं
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(I) शिकायतकर्ता का विवरण:

1. शिकायतकर्ता की श्रेणी (कृपया बॉक्स में टिक चिह्न लगाकर केवल एक का चयन करें):

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| i. व्यक्ति | <input type="checkbox"/> |
| ii. दिव्यांग व्यक्ति | <input type="checkbox"/> |
| iii. वरिष्ठ नागरिक | <input type="checkbox"/> |
| iv. व्यक्ति – व्यवसाय | <input type="checkbox"/> |
| v. स्वामित्व फर्म | <input type="checkbox"/> |
| vi. साझेदारी | <input type="checkbox"/> |
| vii. एमएसएमई | <input type="checkbox"/> |
| viii. संघ | <input type="checkbox"/> |
| ix. न्यास | <input type="checkbox"/> |
| x. लिमिटेड कंपनी | <input type="checkbox"/> |
| xi. सरकारी विभाग | <input type="checkbox"/> |
| xii. पीएसयू | <input type="checkbox"/> |

2. शिकायतकर्ता का नाम.....

3. आयु (वर्ष)..... (अनिवार्य नहीं) लिंग (अनिवार्य नहीं)

4. मोबाइल नंबर.....

5. ई-मेल आईडी (यदि उपलब्ध हो)
6. शिकायतकर्ता का पूर्ण डाक पता

.....
..... जिला..... राज्य..... पिन
कोड.....

(II) शिकायत का विवरण:

किसके विरुद्ध शिकायत	विनियमित संस्था (आरई) का नाम	RE द्वारा आवंटित शिकायत संख्या/स्वीकृति संख्या	शाखा का स्थान (शहर, कस्बा, गाँव आदि), पता, पिन

- a) क्या आपके पास ऊपर (II) में उल्लिखित आरई के साथ खाता है? हाँ/नहीं
- b) यदि हाँ, तो कृपया वह खाता संख्या (बचत/ऋण/एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) प्रदान करें जिसमें आपकी शिकायत है (आप एक से अधिक पर टिक कर सकते हैं)।
.....
- c) RE को शिकायत करने की तिथि..... (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें)
- d) लेनदेन की तिथि, संदर्भ संख्या और विवरण, यदि उपलब्ध हो
.....
- e) क्या RE से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ/नहीं (यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)
- f) कृपया नीचे संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हाँ या नहीं):

(i)	क्या आपकी शिकायत पहले ही किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ, या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष निपटाई जा चुकी है या लंबित है? (उसी कारण-कार्रवाई के लिए)	हाँ	नहीं
(ii)	क्या आपकी शिकायत किसी अधिवक्ता के माध्यम से की जा रही है?	हाँ	नहीं
(iii)	यदि (ii) का उत्तर हाँ है, तो क्या आप ही शिकायतकर्ता हैं?	हाँ	नहीं

(iv)	क्या आपकी शिकायत पहले आरबीआई ओम्बुड्समन द्वारा निपटाई जा चुकी है या उसी आधार/कारण-कार्रवाई पर आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष विचाराधीन है?	हाँ	नहीं
(v)	क्या शिकायतकर्ता विनियमित संस्था का कर्मचारी है और शिकायत नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हाँ	नहीं

टिप्पणी: यदि आपने (i), (iv) या (v) के लिए "हाँ" उत्तर दिया है, या यदि आपने (ii) के लिए "हाँ" और (iii) के लिए "नहीं" उत्तर दिया है, तो आपकी शिकायत योजना के अंतर्गत ग्राह्य नहीं है और पंजीकृत नहीं की जाएगी।

g) आपकी शिकायत का स्वरूप क्या है (कृपया एक का चयन करें – बॉक्स में टिक चिह्न लगाएँ) – (इस प्रश्न का उत्तर देना शिकायतकर्ता के लिए वैकल्पिक है)

- | | |
|---|--------------------------|
| i. एटीएम/डेबिट कार्ड | <input type="checkbox"/> |
| ii. बैंक गारंटी/लेटर ऑफ क्रेडिट तथा दस्तावेजी क्रेडिट | <input type="checkbox"/> |
| iii. क्रेडिट कार्ड | <input type="checkbox"/> |
| iv. जमा खाता (बचत और चालू) – जिसमें खाते खोलने/संचालन से संबंधित शिकायतें शामिल हैं | <input type="checkbox"/> |
| v. इंटरनेट/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग | <input type="checkbox"/> |
| vi. ऋण और अग्रिम (जिसमें वसूली एजेंट/डायरेक्ट सेल्स एजेंट के विरुद्ध शिकायतें, उत्पीड़न, निष्पक्ष आचरण संहिता का पालन न करना आदि शामिल हैं) | <input type="checkbox"/> |
| vii. नोट और सिक्के | <input type="checkbox"/> |
| viii. पैरा-बैंकिंग उत्पाद | <input type="checkbox"/> |
| ix. भ्रामक विक्रय | <input type="checkbox"/> |
| x. पेंशन और वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधाएँ | <input type="checkbox"/> |
| xi. केवाईसी अद्यतन से संबंधित मुद्दा (जिसमें खातों को फ्रीज़ करना शामिल है) | <input type="checkbox"/> |
| xii. परिसर से संबंधित मुद्दे | <input type="checkbox"/> |
| xiii. कर्मचारियों का व्यवहार | <input type="checkbox"/> |
| xiv. प्रेषण और साधनों का संकलन (चेक/ड्राफ्ट/बिल तथा अन्य भौतिक माध्यम) | <input type="checkbox"/> |
| xv. कर संबंधी/सरकारी कार्य | <input type="checkbox"/> |
| xvi. दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ | <input type="checkbox"/> |

h) कृपया विवादित उत्पाद (कार्ड/ऋण खाता/लॉकर आदि) के विवरण सहित शिकायत का संक्षिप्त विवरण प्रदान करें:
(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें।)

.....
.....
.....

i) आरबीआई ओम्बुड्समन से अपेक्षित राहत क्या है:

.....
.....
.....

j) क्या आप चाहते हैं कि विनियमित संस्था द्वारा आपको कोई क्षतिपूर्ति दी जाए? हाँ / नहीं यदि हाँ, तो कृपया क्षतिपूर्ति का विवरण दें:

- i. यदि कोई परिणामी हानि हुई हो तो उसके लिए: (अधिकतम ₹30 लाख)
- ii. समय, व्यय, उत्पीड़न एवं मानसिक पीड़ा, यदि कोई हो, के लिए (अधिकतम ₹3 लाख)

उपरोक्त (जे) में किए गए दावे के समर्थन में दस्तावेजों/प्रमाणों की सूची, यदि कोई हो, जिसमें परिणामी हानि हेतु माँगी गई क्षतिपूर्ति की गणना भी शामिल हो। (कृपया प्रति/प्रतियाँ संलग्न करें)

घोषणा

मैं/हम, यहाँ के शिकायतकर्ता, यह घोषित करते हैं कि ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है।

भवदीय

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष अपनी ओर से किसी प्रतिनिधि को अधिकृत करना चाहता/चाहती है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम इस द्वारा श्री/श्रीमती को अपने अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नामित करता/करती हूँ/करते हैं, जो आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष मेरी/हमारी ओर से उपस्थित होकर प्रस्तुतियाँ देंगे, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता

.....

.....

..... पिन कोड.....

मोबाइल नंबर ई-

मेल.....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर) शिकायतकर्ता का नाम

आवंटित शिकायत संख्या:

(यदि प्राधिकरण बाद के चरण में प्रस्तुत किया गया हो)